



# Kundendialog – Quartalsstatistik 4. Quartal 2018

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>Kundendialog Quartalsstatistik 4. Quartal 2018</b>	
Übersicht	3
Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien	4
Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal	4
Bearbeitungszeiträume	5
Kundeneingaben nach Kategorie	5
Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien	6
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus	11
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn	15
 <b>Kundendialog Quartalsstatistik 1.-4. Quartal 2018 / Zusammenfassende Statistiken</b>	
Übersicht	17
Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien	18
Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal	18
Bearbeitungszeiträume	19
Kundeneingaben nach Kategorie	19
Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien	20
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus	25
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn	29
 Entwicklung der Kundeneingaben/Jahr von 2015 bis heute	 30
Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien – Bereich Bus	31
Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien – Bereich Bahn	34

## Statistik Kundendialog im Verbesserungsmanagement

**Auswertungszeitraum: 01.10.2018 bis 31.12.2018**

Die folgende, regelmäßig erstellte Statistik, umfasst die Kundeneingaben eines festgelegten Zeitraumes (Quartal bzw. zusammenfassende Auswertung mehrerer Quartale eines Jahres).

Folgende Inhalte werden dargestellt:

- Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien
- Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal
- Entwicklung der Kundeneingaben/Jahr von 2015 bis heute
- Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus
- Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien

Erfasst wurden in dieser Statistik **3067** Fahrgasteingaben.

D. h. von ca. 23.000.000 beförderten Fahrgästen (Bezugsgröße: 92.000.000 Fahrgäste/Jahr)

innerhalb des Auswertungszeitraums haben sich **0,013%** der Kunden durch

**Anregungen, Kritik, Lob und Anfragen** am Dialog mit SWB Bus und Bahn beteiligt.

### Erläuterung zur Auswertung

Im Rahmen des Verbesserungsmanagements der SWB Bus und Bahn erfolgt die Erfassung und unmittelbare Zuordnung der Kundeneingaben auf folgende 10 Kategorien: Leistungsqualität/ Pünktlichkeit, ÖPNV-Angebot, Komfort, Verhalten, Information, Tarif, Technik, Sauberkeit, Sicherheit, Anfragen. Diese Kategorien wiederum beinhalten Einzelkriterien, die sich auf die vielschichtigen Aspekte der Qualität im ÖPNV beziehen. Diese Qualitätskriterien entspringen den allgemein gebräuchlichen Bewertungsmaßstäben.

Die Zuordnung erfolgt auf Basis der ursprünglichen Formulierung des Kunden. Ob es sich um eine berechtigte Kritik handelt, wird im Rahmen der Antwort recherchiert, aber in der Statistik des Kundendialogs nicht berücksichtigt. Die Werte der Statistik spiegeln demnach nicht in allen Fällen die reale Leistung der SWB Bus und Bahn wider, sondern die Erlebnisse und Meinungen der Kunden.

Die Ansprüche an die Qualität des ÖPNV variieren nicht nur von Kunde zu Kunde, sondern einzelne Kriterien können in Konkurrenz zueinander stehen. Das Einhalten der Abfahrtszeit steht z.B. immer in Konkurrenz dazu noch auf einen herannahenden Fahrgast zu warten, wenn die Türen des Fahrzeuges bereits geschlossen sind.

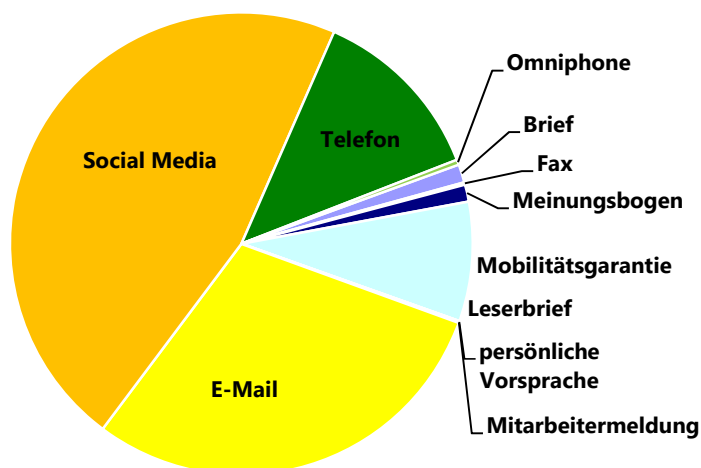
Weiterhin werden die Kundeneingaben nach Möglichkeit einer Linie zugeordnet. Bei der Aufschlüsselung nach Linie werden in der Statistik die Kategorien Tarif und Anfragen nicht dargestellt, da meist kein konkreter Bezug vorliegt. Bezieht sich der Kunde auf eine Linie eines anderen Verkehrsunternehmens, wird das Anliegen weitergeleitet und statistisch in einer separaten Spalte erfasst. Der Wert der absoluten Anzahl der Kundeneingaben pro Linie ist stets in Bezug zur Fahrgastkapazität und -aufkommen der einzelnen Linie zu interpretieren. Eine Stadtbahnlinie im 10-Minuten-Takt transportiert im Verlauf des Tages ungleich mehr Fahrgäste als eine Buslinie im 20- oder 30-Minuten-Takt und bietet demnach quantitativ mehr Potenzial für Kundeneingaben.



## Kundeneingaben nach Eingangsmedien

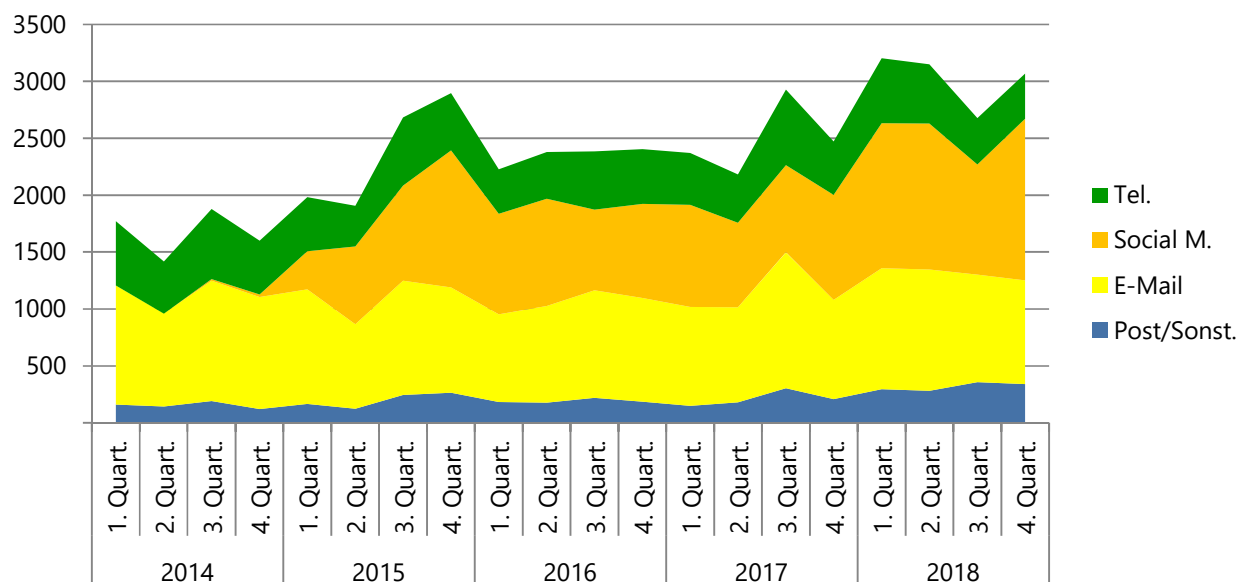
Eingangsmedien	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Zusammenf.
Brief	39	1,3%	341	11,1%	Post/Sonstige
Fax	5	0,2%			
Meinungsbogen ServiceCenter	37	1,2%			
Mobilitätsgarantie	256	8,3%			
Leserbrief	0	0,0%			
persönliche Vorsprache	3	0,1%			
Mitarbeitermeldung	1	0,0%			
E-Mail	910	29,7%	910	29,7%	E-Mail
Social Media	1421	46,3%	1421	46,3%	Social Media
Telefon	384	12,5%	395	12,9%	Telefon
Omniphone Callcenter	11	0,4%			
<b>Summe</b>	<b>3067</b>	<b>100,0%</b>	<b>3067</b>	<b>100,0%</b>	

## Verhältnis der Eingangsmedien



## Entwicklung der Kundeneingaben nach Eingangsmedien (Zusammenfassung)

Anzahl der Kundeneingaben



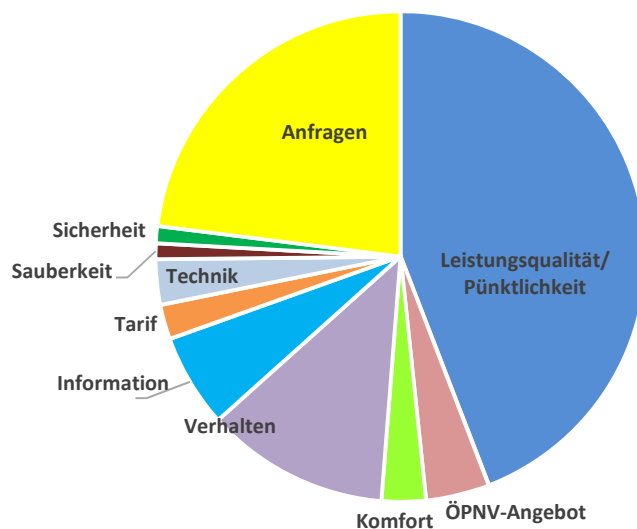
## Bearbeitungszeiträume

	Am gleichen Tag erledigt	Innerhalb von zwei Tagen erledigt	Innerhalb von einer Woche erledigt	Innerhalb von zwei Wochen erledigt	Innerhalb von einem Monat erledigt	Innerhalb von zwei Monaten erledigt	Länger als zwei Monate
Anteil in %	86,0	4,8	5,3	2,4	1,1	0,3	0,2
Anzahl der Kundeneingaben	2637	146	163	73	33	8	7

Gesamtzahl der bearbeiteten Eingaben: **3067**

Jeder Fahrgast erhält eine Antwort; es sei denn, er wünscht keine oder ist nicht erreichbar. Der Zeitraum der Bearbeitung wird gemessen ab dem Eingang bei den Mitarbeitern im Verbesserungsmanagement bis zum Ausgang einer Antwort. Die Geschwindigkeit, mit der in unserem Unternehmen auf eine Kundeneingabe reagiert wird, beeinflusst signifikant die Zufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmen SWB Bus und Bahn. Daher ist unser Ziel, möglichst umgehend zu antworten. Wenn für die Beantwortung einer Eingabe eine längere Bearbeitungszeit nötig ist, erhalten unsere Kunden in der Regel einen Zwischenbericht innerhalb von 5 Arbeitstagen.

## Kundeneingaben in den verschiedenen Kategorien



Anzahl	Anteil	Kategorie
1354	44%	Leistungsqualität/Pünktlichkeit
129	4%	ÖPNV-Angebot
89	3%	Komfort
372	12%	Verhalten
189	6%	Information
70	2%	Tarif
92	3%	Technik
32	1%	Sauberkeit
34	1%	Sicherheit
706	23%	Anfragen
<b>3067</b>	<b>100%</b>	<b>Summe</b>

Bei der Zuordnung der Kundeneingaben in die 10 Kategorien wird die Sicht der Kunden zugrunde gelegt. Ob eine Kritik zutrifft oder möglicherweise nicht, wird in jedem Fall geprüft, aber hier nicht bewertet, z.B. ob es sich tatsächlich um eine zu frühe Abfahrt handelte oder die Uhr des Fahrgastes vom Betriebssystem der SWBV abweicht oder ob es sich ggf. um eine vorhergehende verspätete Fahrt handelt, die den Eindruck einer Verfrühung verursachte.

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Die grün hinterlegten Einzelkriterien werden bei der Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien dargestellt.

Summe aller Kategorien				3067	100%
			Anzahl	Anteil	
Leistungsqualität / Pünktlichkeit	Lob, Anerkennung		15	0,5%	
	Verfrühung		77	2,5%	
	Verspätung		465	15,2%	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht		757	24,7%	
	Anschlüsse		40	1,3%	
Summe Kategorie			1354	44%	

ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung		6	0,2%
	Allgemeine Kritik		30	1,0%
	Betriebszeiten		4	0,1%
	Takt		23	0,7%
	Fahrzeugauslastung		43	1,4%
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/ Vertaktung	9	0,3%
		Linienerschließung/ Erschließung	3	0,1%
		Verkehrsmittel fehlen	2	0,1%
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	3	0,1%
		Haltestellenlage	5	0,2%
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	1	0,0%
		Öffnungszeiten ServiceCenter	0	0,0%
		Personalmangel ServiceCenter	0	0,0%
Summe Kategorie			129	4%

Komfort	Allgemeiner Service		19	0,6%
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	2	0,1%
		Zustand	8	0,3%
		Heizung/Klima	22	0,7%
		Geräuschkulisse	4	0,1%
		Beleuchtung	1	0,0%
		Informationseinrichtungen	2	0,1%
	Haltestelle	Sitzplätze	4	0,1%
		Wetterschutz	3	0,1%
		Zustand	6	0,2%
		Beleuchtung	4	0,1%
		Haltestellenausrüstung	3	0,1%
		Informationseinrichtungen	2	0,1%
	Belange von Menschen mit Behinderungen	SB-Sitzplätze	3	0,1%
		behindertengerechter Zugang	6	0,2%
		Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl	0	0,0%
Summe Kategorie			89	3%

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Verhalten Verhalten Fahrer	Lob		14	0,5%
	Fahrverhalten	Fahrweise	41	1,3%
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	20	0,7%
		Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	89
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	2	0,1%
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	23	0,7%
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	8	0,3%
	Ausstieg nicht ermöglicht		9	0,3%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	26	0,8%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	10	0,3%
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	4	0,1%
		Informationsservice	9	0,3%
	Auftreten/Erscheinungsbild		3	0,1%
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	44	1,4%
		zu früh abgefahren	0	0,0%
		Planversehen/ Kursausfall	11	0,4%
		Handytelefonate	7	0,2%
Rauchen		23	0,7%	
Behandlung von Fundsachen		0	0,0%	
Wechselgeld		1	0,0%	
Ticketkontrolle/Verkauf		10	0,3%	
Verhalten Fahrausweisprüfer/ Kundenbetreuer/ Servicepersonal	Lob		2	0,1%
	Fachliche Kompetenz		1	0,0%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	1	0,0%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	1	0,0%
		Informationsservice	1	0,0%
	Auftreten/Erscheinungsbild		0	0,0%
Ticketeinzug		0	0,0%	
Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle/ interne Verwaltung	Lob		3	0,1%
	Fachliche Kompetenz		1	0,0%
	Umgang mit Kunden		4	0,1%
	Wechselgeld Differenz		0	0,0%
	Erreichbarkeit		4	0,1%

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug	Graffiti	2	0,1%
		Verschmutzung innen	5	0,2%
		Verschmutzung außen	1	0,0%
	Haltestelle	Graffiti	2	0,1%
		Verschmutzung	14	0,5%
		Papierkörbe fehlen	6	0,2%
	Anlagen und Gleiskörper		2	0,1%

**Summe Kategorie 32 1%**

<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	1	0,0%
		Sicherheitseinrichtungen	0	0,0%
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	4	0,1%
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	8	0,3%
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	1	0,0%
		Unfallgefahr	6	0,2%
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	4	0,1%
		Bedrohung	0	0,0%
		Vandalismus	0	0,0%
		Selbstgefährdung	0	0,0%
		Rücksichtslosigkeit	1	0,0%
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	9	0,3%
		Bedrohung	0	0,0%
		Vandalismus	0	0,0%

**Summe Kategorie 34 1%**

<b>Anfragen</b>	Fahrplan/Tarif/Abo	311	10,1%
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	3	0,1%
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	0	0,0%
	Sonderleistungen, z.B. Handyticket	5	0,2%
	Fundsachen	63	2,1%
	Sonstiges	294	9,6%
	Fake-Mail	20	0,7%
	Anregung	10	0,3%

**Summe Kategorie 706 23%**



## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Information	Printmedien	Fahrplanbücher	5	0,2%
		Kundenzeitschriften	0	0,0%
		Flyer	0	0,0%
		Plakate	0	0,0%
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	9	0,3%
		Tarifaushänge	0	0,0%
		Beschilderung	6	0,2%
		Lagepläne/Netzpläne	3	0,1%
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	31	1,0%
		Aktualität	20	0,7%
		Verfügbarkeit	9	0,3%
	Fahrzeug	Beschilderung	7	0,2%
		Haltestellenanzeige	4	0,1%
		Haltestellenansage	6	0,2%
		Hinweise und Piktogramme	0	0,0%
		Fahrzeugwerbung	0	0,0%
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	6	0,2%
		Aktualität	2	0,1%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Benutzerfreundlichkeit	0	0,0%
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%
		Aktualität	0	0,0%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Kosten	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	10	0,3%
Aktualität		2	0,1%	
Verfügbarkeit		1	0,0%	
Benutzerfreundlichkeit		0	0,0%	
Barrierefreiheit		0	0,0%	
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	65	2,1%	
	Lob	0	0,0%	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	2	0,1%	
	Lob	0	0,0%	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%	
	Lob	0	0,0%	
Summe Kategorie			189	6%


## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Tarif	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	10	0,3%
		Tariferhöhung	2	0,1%
		Gestaltung von Sonderangeboten	2	0,1%
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	0	0,0%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
	Tarifbestimmungen	Erstattung	2	0,1%
		Verständlichkeit	1	0,0%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Umtauschregelungen	0	0,0%
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	28	0,9%
		Anschlussgarantie	1	0,0%
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	1	0,0%
		Papiertickets	1	0,0%
		Ticket Online	0	0,0%
		HandyTicket	3	0,1%
		Prämien	0	0,0%
		Ticketangebot	9	0,3%
KombiTickets		0	0,0%	
Einspruch EBE		9	0,3%	
Summe Kategorie			70	2%

Technik	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	4	0,1%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Automatenreklamationen	41	1,3%
		keine Zahlung möglich	9	0,3%
		Sonstiges	1	0,0%
	Entwerter	Verfügbarkeit	0	0,0%
		Aufdruck falsch oder unlesbar	3	0,1%
	Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger	5	0,2%
		Lautsprecher	0	0,0%
		Uhren	2	0,1%
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	2	0,1%
		Bedienelemente	5	0,2%
	Haltestellen	Fahrstühle	1	0,0%
		Rolltreppen	11	0,4%
		Beleuchtung	3	0,1%
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	0	0,0%
		Sprechstellen	0	0,0%
		Notrufsäulen	1	0,0%
	Fahrweg	Vorrangschaltung	0	0,0%
		Schranken	1	0,0%
		Schienen	2	0,1%
		Überwege	1	0,0%
		Baumaßnahmen	0	0,0%
Summe Kategorie			92	3%


# Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.10.2018 bis 31.12.2018

Bus													
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611
Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit	Lob												
	Verfrühung	3	2	1	6	3			3	5	1	2	4
	Verspätung	6	11	10	11	18	7	8	4	11	4	28	22
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	9	16	21	11	27	17	7	6	8	8	8	17
	Anschlüsse										1	1	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt				2								1
	Fahrzeugauslastung		6	1				1		2	1	1	1
	Netz					1						2	1
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service					1							
	Fahrzeug					1						1	
	Haltestelle					1	1						
	Belange von Menschen mit Beh.												
Verhalten Fahrer	Lob			1		1		2					1
	Fahrverhalten	1	1	1	4	2	1	1			3	3	2
	Fahrertritt nicht ermöglicht	1	4	3	6	2	3	2	4	3	1	5	6
	Ausstieg nicht ermöglicht		2							3	1	1	
	Umgang mit Kunden		1	2		2			2	2	1	1	3
	Auftreten/Erscheinungsbild												1
	Fehlverhalten		2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1
	Wechselgeld												1
	Ticketkontrolle/Verkauf									1			
Information	Printmedien												
	Haltestellen							1				1	
	Dynamische Anzeigetafeln												
	Fahrzeug												
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge					2							
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle				1								
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug						1						
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		20	45	42	45	63	32	24	21	37	23	55	61


# Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.10.2018 bis 31.12.2018

Bus													
		612	613	614	615	630	631	632	633	635	636	637	638
Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit	Lob												
	Verfrühung		1	3	1	1	2			1			
	Verspätung	6	1		3	14	17	1	5	8	2	2	5
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	35	3	6	7	56	31	9	14	29	26	18	1
	Anschlüsse				2						1	1	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung							1					
	Allgemeine Kritik							1					
	Betriebszeiten												
	Takt	1		1		1							
	Fahrzeugauslastung	2	2	2	3	1						1	
	Netz						1	1					
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service												
	Fahrzeug	1											
	Haltestelle				1						1		
	Belange von Menschen mit Beh.												
Verhalten Fahrer	Lob												
	Fahrverhalten	1					1	2	2		2		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	3		2	2	6	8		1		2	1	2
	Ausstieg nicht ermöglicht	1											
	Umgang mit Kunden	1	1	1		1	2			1	1		
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten	2	2		1	1			2	1	1		1
	Wechselgeld												
Information	Printmedien												
	Haltestellen				1		1	1	1		1		
	Dynamische Anzeigetafeln				1								
	Fahrzeug												
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle							1					
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle						1						
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		53	10	16	22	81	64	17	25	40	37	23	9

**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

von 01.10.2018 bis 31.12.2018


									ohne Linien- bezeich- nung	Linien anderer Verkehrs- unternehme n
		640	SB55	SB60	SB69	T650	T651	680	- - -	andere VU*
<b>Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit</b>	Lob			1					12	1
	Verfrühung	1		1	1				13	
	Verspätung	9	7	9	1				91	4
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	22	3	9	3				65	
	Anschlüsse								19	
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung								5	
	Allgemeine Kritik								25	
	Betriebszeiten								4	
	Takt			1					11	
	Fahrzeugauslastung			1					12	
	Netz			1					11	
	Vertrieb								1	
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service			1					12	
	Fahrzeug			1					21	
	Haltestelle								18	
	Belange von Menschen mit Beh.	1		1					7	
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob								9	
	Fahrverhalten	1		1					24	
	Fahrertritt nicht ermöglicht	2	2						33	4
	Ausstieg nicht ermöglicht								1	
	Umgang mit Kunden	2	1	2					20	
	Auftreten/Erscheinungsbild			1					1	
	Fehlverhalten	1	1						44	
	Wechselgeld									
<b>Information</b>	Printmedien								5	
	Haltestellen	1							8	
	Dynamische Anzeigetafeln								40	
	Fahrzeug								17	
<b>Technik</b>	Ticketautomaten								43	
	Entwerter								2	
	Fahrgastinformationssysteme								7	
	Fahrzeuge								2	
	Haltestellen								16	
	Sicherheitseinrichtungen								1	
	Fahrweg									
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug								7	
	Haltestelle								18	
	Anlagen und Gleiskörper								2	
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug								1	
	Haltestelle								10	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug								2	
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.								8	
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>41</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>5</b>				<b>651</b>	<b>9</b>

\*andere VU: Kundeneingaben, die irrtümlicherweise bei der SWBV statt bei dem zuständigen Verkehrunternehmen eingegangen sind





**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

von 01.10.2018 bis 31.12.2018

Bus		<div></div>												
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	
Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit	Lob													
	Verfrühung									1				
	Verspätung			1							1		1	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	2							4		1		2	
	Anschlüsse													
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung													
	Allgemeine Kritik													
	Betriebszeiten													
	Takt													
	Fahrzeugauslastung													
	Netz											1		
	Vertrieb													
Komfort	Allgemeiner Service													
	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Belange von Menschen mit Beh.													
Verhalten Fahrer	Lob													
	Fahrverhalten													
	Fahrertritt nicht ermöglicht			1							3			
	Ausstieg nicht ermöglicht													
	Umgang mit Kunden													
	Auftreten/Erscheinungsbild													
	Fehlverhalten								1					
	Wechselgeld													
Information	Ticketkontrolle/Verkauf						1							
	Printmedien													
	Haltestellen													
	Dynamische Anzeigetafeln													
Technik	Fahrzeug													
	Ticketautomaten													
	Entwerter													
	Fahrgastinformationssysteme													
	Fahrzeuge													
	Haltestellen													
	Sicherheitseinrichtungen													
Sauberkeit	Fahrweg													
	Fahrzeug													
	Haltestelle													
Sicherheit	Anlagen und Gleiskörper													
	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug													
Summe dargestellter Einzelkriterien	Verhalten Fahrgäste an der Hst.	2		2			1		5	1	5	1	3	

# Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.10.2018 bis 31.12.2018

Bahn										
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
Leistungs- quote Pünktlichkeit	Lob								1	
	Verfrühung	3	4		3	1	2	7		1
	Verspätung	8	8		23	31	14	49		4
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	15	14	2	19	23	45	114		24
	Anschlüsse		2	1	2	1	3	6		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik					1		3		
	Betriebszeiten									
	Takt		1		2	1		1		
	Fahrzeugauslastung		1		1	2	1	1		
	Netz						1	2		
	Vertrieb									
Komfort	Allgemeiner Service					4		1		
	Fahrzeug		3		4	2		5		
	Haltestelle									
	Belange von Menschen mit Behinderungen									
Verhalten Fahrer	Lob									
	Fahrverhalten	2	1			1	1	2		
	Fahrertritt nicht ermöglicht		1					9		
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden							2		
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten				2			2		
	Wechselgeld									
Information	Printmedien									
	Haltestellen				2					
	Dynamische Anzeigetafeln	1			2			2		
	Fahrzeug									
Technik	Ticketautomaten	2	1			3	1	5		
	Entwerter		1							
	Fahrgastinformationssysteme									
	Fahrzeuge		1			1		1		
	Haltestellen							1		
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg		1					1		
Sauberkeit	Fahrzeug							1		
	Haltestelle				1			1		
	Anlagen und Gleiskörper									
Sicherheit	Fahrzeug							4		
	Haltestelle	1						3		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug	2								
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle						1			
Summe dargestellter Einzelkriterien		34	39	3	61	71	69	223	1	29

## **Bereich Bus und Bahn**

### **Kundendialog Quartalsstatistik**

**1.-4. Quartal 2018**

## **Zusammenfassende Statistiken**

**längere Zeiträume**

## Statistik Kundendialog im Verbesserungsmanagement

**Auswertungszeitraum: 01.01.2018 bis 31.12.2018**

Die folgende, regelmäßig erstellte Statistik, umfasst die Kundeneingaben eines festgelegten Zeitraumes (Quartal bzw. zusammenfassende Auswertung mehrerer Quartale eines Jahres).

Folgende Inhalte werden dargestellt:

- Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien
- Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal
- Entwicklung der Kundeneingaben/Jahr von 2015 bis heute
- Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus
- Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien

Erfasst wurden in dieser Statistik **12169** Fahrgasteingaben.

D. h. von ca. 92.000.000 beförderten Fahrgästen (Bezugsgröße: 92.000.000 Fahrgäste/Jahr)

innerhalb des Auswertungszeitraums haben sich **0,013%** der Kunden durch

**Anregungen, Kritik, Lob und Anfragen** am Dialog mit SWB Bus und Bahn beteiligt.

### Erläuterung zur Auswertung

Im Rahmen des Verbesserungsmanagements der SWB Bus und Bahn erfolgt die Erfassung und unmittelbare Zuordnung der Kundeneingaben auf folgende 10 Kategorien: Leistungsqualität/ Pünktlichkeit, ÖPNV-Angebot, Komfort, Verhalten, Information, Tarif, Technik, Sauberkeit, Sicherheit, Anfragen. Diese Kategorien wiederum beinhalten Einzelkriterien, die sich auf die vielschichtigen Aspekte der Qualität im ÖPNV beziehen. Diese Qualitätskriterien entspringen den allgemein gebräuchlichen Bewertungsmaßstäben.

Die Zuordnung erfolgt auf Basis der ursprünglichen Formulierung des Kunden. Ob es sich um eine berechtigte Kritik handelt, wird im Rahmen der Antwort recherchiert, aber in der Statistik des Kundendialogs nicht berücksichtigt. Die Werte der Statistik spiegeln demnach nicht in allen Fällen die reale Leistung der SWB Bus und Bahn wider, sondern die Erlebnisse und Meinungen der Kunden.

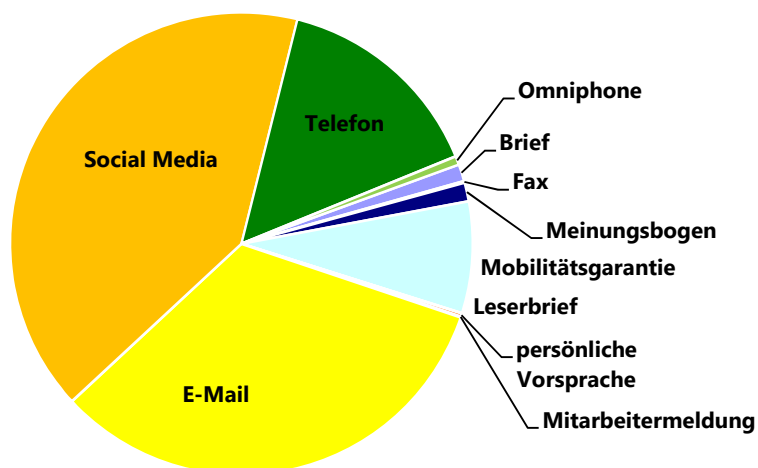
Die Ansprüche an die Qualität des ÖPNV variieren nicht nur von Kunde zu Kunde, sondern einzelne Kriterien können in Konkurrenz zueinander stehen. Das Einhalten der Abfahrtszeit steht z.B. immer in Konkurrenz dazu noch auf einen herannahenden Fahrgast zu warten, wenn die Türen des Fahrzeuges bereits geschlossen sind.

Weiterhin werden die Kundeneingaben nach Möglichkeit einer Linie zugeordnet. Bei der Aufschlüsselung nach Linie werden in der Statistik die Kategorien Tarif und Anfragen nicht dargestellt, da meist kein konkreter Bezug vorliegt. Bezieht sich der Kunde auf eine Linie eines anderen Verkehrsunternehmens, wird das Anliegen weitergeleitet und statistisch in einer separaten Spalte erfasst. Der Wert der absoluten Anzahl der Kundeneingaben pro Linie ist stets in Bezug zur Fahrgastkapazität und -aufkommen der einzelnen Linie zu interpretieren. Eine Stadtbahnlinie im 10-Minuten-Takt transportiert im Verlauf des Tages ungleich mehr Fahrgäste als eine Buslinie im 20- oder 30-Minuten-Takt und bietet demnach quantitativ mehr Potenzial für Kundeneingaben.

## Kundeneingaben nach Eingangsmedien

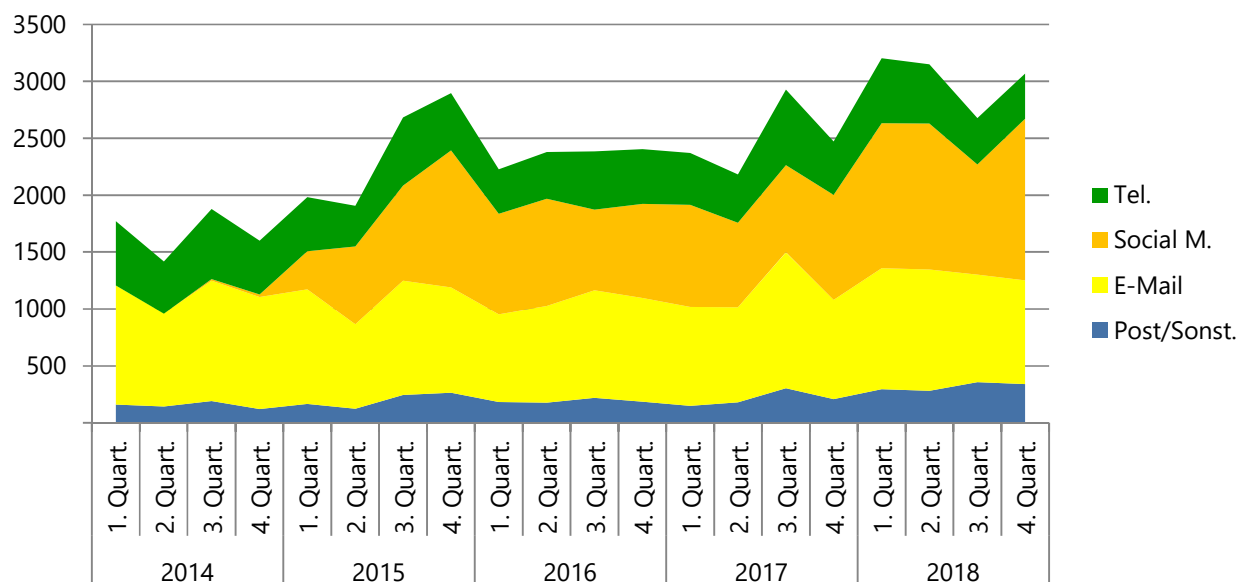
Eingangsmedien	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Zusammenf.
Brief	144	1,2%	1304	10,7%	Post/Sonstige
Fax	15	0,1%			
Meinungsbogen ServiceCenter	160	1,3%			
Mobilitätsgarantie	947	7,8%			
Leserbrief	3	0,0%			
persönliche Vorsprache	28	0,2%			
Mitarbeitermeldung	7	0,1%			
E-Mail	4006	32,9%	4006	32,9%	E-Mail
Social Media	4967	40,8%	4967	40,8%	Social Media
Telefon	1818	14,9%	1892	15,5%	Telefon
Omniphone Callcenter	74	0,6%			
<b>Summe</b>	<b>12169</b>	<b>100,0%</b>	<b>12169</b>	<b>100,0%</b>	

## Verhältnis der Eingangsmedien



## Entwicklung der Kundeneingaben nach Eingangsmedien (Zusammenfassung)

Anzahl der Kundeneingaben





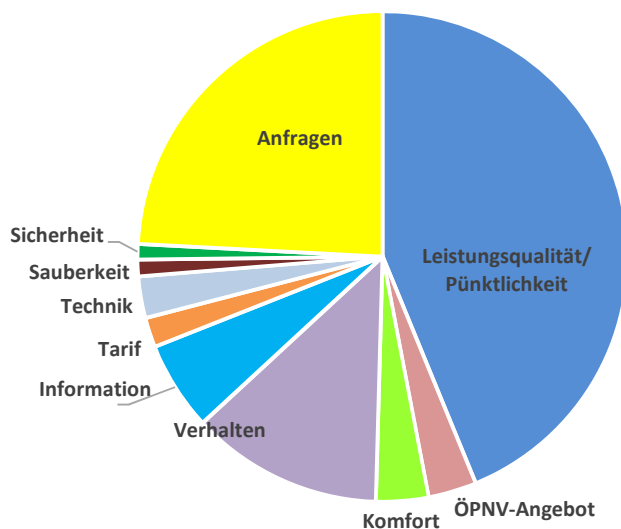
## Bearbeitungszeiträume

	Am gleichen Tag erledigt	Innerhalb von zwei Tagen erledigt	Innerhalb von einer Woche erledigt	Innerhalb von zwei Wochen erledigt	Innerhalb von einem Monat erledigt	Innerhalb von zwei Monaten erledigt	Länger als zwei Monate
Anteil in %	84,7	5,2	5,6	2,1	1,9	0,3	0,2
Anzahl der Kundeneingaben	10310	628	679	255	237	34	26

Gesamtzahl der bearbeiteten Eingaben: **12169**

Jeder Fahrgast erhält eine Antwort; es sei denn, er wünscht keine oder ist nicht erreichbar. Der Zeitraum der Bearbeitung wird gemessen ab dem Eingang bei den Mitarbeitern im Verbesserungsmanagement bis zum Ausgang einer Antwort. Die Geschwindigkeit, mit der in unserem Unternehmen auf eine Kundeneingabe reagiert wird, beeinflusst signifikant die Zufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmen SWB Bus und Bahn. Daher ist unser Ziel, möglichst umgehend zu antworten. Wenn für die Beantwortung einer Eingabe eine längere Bearbeitungszeit nötig ist, erhalten unsere Kunden in der Regel einen Zwischenbericht innerhalb von 5 Arbeitstagen.

## Kundeneingaben in den verschiedenen Kategorien



Anzahl	Anteil	Kategorie
5331	44%	Leistungsqualität/Pünktlichkeit
387	3%	ÖPNV-Angebot
422	3%	Komfort
1543	13%	Verhalten
713	6%	Information
239	2%	Tarif
334	3%	Technik
133	1%	Sauberkeit
126	1%	Sicherheit
2941	24%	Anfragen
<b>12169</b>	<b>100%</b>	<b>Summe</b>

Bei der Zuordnung der Kundeneingaben in die 10 Kategorien wird die Sicht der Kunden zugrunde gelegt. Ob eine Kritik zutrifft oder möglicherweise nicht, wird in jedem Fall geprüft, aber hier nicht bewertet, z.B. ob es sich tatsächlich um eine zu frühe Abfahrt handelte oder die Uhr des Fahrgastes vom Betriebssystem der SWBV abweicht oder ob es sich ggf. um eine vorhergehende verspätete Fahrt handelt, die den Eindruck einer Verfrühung verursachte.

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Die grün hinterlegten Einzelkriterien werden bei der Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien dargestellt.

Summe aller Kategorien 12169 100%				
		Anzahl	Anteil	
Leistungsqualität / Pünktlichkeit	Lob, Anerkennung	74	0,6%	
	Verfrühung	294	2,4%	
	Verspätung	1102	9,1%	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	3761	30,9%	
	Anschlüsse	100	0,8%	
Summe Kategorie		5331	44%	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung	11	0,1%	
	Allgemeine Kritik	100	0,8%	
	Betriebszeiten	11	0,1%	
	Takt	53	0,4%	
	Fahrzeugauslastung	138	1,1%	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/ Vertaktung	33	0,3%
		Linienerschließung/ Erschließung	9	0,1%
		Verkehrsmittel fehlen	10	0,1%
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	11	0,1%
		Haltestellenlage	8	0,1%
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	2	0,0%
		Öffnungszeiten ServiceCenter	1	0,0%
		Personalmangel ServiceCenter	0	0,0%
Summe Kategorie		387	3%	
Komfort	Allgemeiner Service	95	0,8%	
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	6	0,0%
		Zustand	41	0,3%
		Heizung/Klima	145	1,2%
		Geräuschkulisse	22	0,2%
		Beleuchtung	1	0,0%
		Informationseinrichtungen	4	0,0%
	Haltestelle	Sitzplätze	9	0,1%
		Wetterschutz	11	0,1%
		Zustand	13	0,1%
		Beleuchtung	14	0,1%
		Haltestellenausrüstung	9	0,1%
		Informationseinrichtungen	17	0,1%
	Belange von Menschen mit Behinderungen	SB-Sitzplätze	3	0,0%
behindertengerechter Zugang		32	0,3%	
Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl		0	0,0%	
Summe Kategorie		422	3%	

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Verhalten Verhalten Fahrer	Lob		59	0,5%
	Fahrverhalten	Fahrweise	203	1,7%
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	126	1,0%
		Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	324
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	5	0,0%
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	66	0,5%
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	36	0,3%
	Ausstieg nicht ermöglicht		45	0,4%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	122	1,0%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	30	0,2%
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	18	0,1%
		Informationsservice	29	0,2%
	Auftreten/Erscheinungsbild		13	0,1%
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	240	2,0%
		zu früh abgefahren	1	0,0%
		Planversehen/ Kursausfall	32	0,3%
		Handytelefonate	23	0,2%
Rauchen		58	0,5%	
Behandlung von Fundsachen		1	0,0%	
Wechselgeld		4	0,0%	
Ticketkontrolle/Verkauf		39	0,3%	
Verhalten Fahrausweisprüfer/ Kundenbetreuer/ Servicepersonal	Lob		4	0,0%
	Fachliche Kompetenz		6	0,0%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	9	0,1%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	2	0,0%
		Informationsservice	7	0,1%
	Auftreten/Erscheinungsbild		9	0,1%
Ticketeinzug		0	0,0%	
Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle/ interne Verwaltung	Lob		11	0,1%
	Fachliche Kompetenz		6	0,0%
	Umgang mit Kunden		11	0,1%
	Wechselgeld Differenz		0	0,0%
	Erreichbarkeit		4	0,0%

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug	Graffiti	5	0,0%
		Verschmutzung innen	22	0,2%
		Verschmutzung außen	1	0,0%
	Haltestelle	Graffiti	20	0,2%
		Verschmutzung	53	0,4%
		Papierkörbe fehlen	28	0,2%
	Anlagen und Gleiskörper		4	0,0%

**Summe Kategorie 133 1%**

<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	5	0,0%
		Sicherheitseinrichtungen	8	0,1%
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	13	0,1%
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	20	0,2%
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	5	0,0%
		Unfallgefahr	29	0,2%
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	8	0,1%
		Bedrohung	3	0,0%
		Vandalismus	0	0,0%
		Selbstgefährdung	0	0,0%
		Rücksichtslosigkeit	5	0,0%
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	29	0,2%
		Bedrohung	1	0,0%
		Vandalismus	0	0,0%

**Summe Kategorie 126 1%**

<b>Anfragen</b>	Fahrplan/Tarif/Abo	1007	8,3%
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	28	0,2%
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	26	0,2%
	Sonderleistungen, z.B. Handyticket	17	0,1%
	Fundsachen	257	2,1%
	Sonstiges	1541	12,7%
	Fake-Mail	34	0,3%
	Anregung	31	0,3%

**Summe Kategorie 2941 24%**

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Information	Printmedien	Fahrplanbücher	9	0,1%
		Kundenzeitschriften	0	0,0%
		Flyer	7	0,1%
		Plakate	0	0,0%
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	42	0,3%
		Tarifaushänge	2	0,0%
		Beschilderung	42	0,3%
		Lagepläne/Netzpläne	22	0,2%
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	120	1,0%
		Aktualität	45	0,4%
		Verfügbarkeit	28	0,2%
	Fahrzeug	Beschilderung	19	0,2%
		Haltestellenanzeige	9	0,1%
		Haltestellenansage	21	0,2%
		Hinweise und Piktogramme	2	0,0%
		Fahrzeugwerbung	1	0,0%
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	27	0,2%
		Aktualität	12	0,1%
		Verfügbarkeit	9	0,1%
		Benutzerfreundlichkeit	2	0,0%
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	1	0,0%
		Aktualität	0	0,0%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Kosten	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	45	0,4%
Aktualität		11	0,1%	
Verfügbarkeit		3	0,0%	
Benutzerfreundlichkeit		2	0,0%	
Barrierefreiheit		0	0,0%	
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	210	1,7%	
	Lob	4	0,0%	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	11	0,1%	
	Lob	5	0,0%	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%	
	Lob	1	0,0%	
Summe Kategorie			713	6%




## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Tarif	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	23	0,2%
		Tariferhöhung	6	0,0%
		Gestaltung von Sonderangeboten	17	0,1%
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	1	0,0%
		Verfügbarkeit	2	0,0%
	Tarifbestimmungen	Erstattung	15	0,1%
		Verständlichkeit	7	0,1%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Umtauschregelungen	4	0,0%
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	113	0,9%
		Anschlussgarantie	1	0,0%
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	2	0,0%
		Papiertickets	1	0,0%
		Ticket Online	3	0,0%
		HandyTicket	6	0,0%
		Prämien	0	0,0%
		Ticketangebot	22	0,2%
KombiTickets		0	0,0%	
Einspruch EBE		15	0,1%	
Summe Kategorie			239	2%

Technik	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	19	0,2%
		Verfügbarkeit	5	0,0%
		Automatenreklamationen	124	1,0%
		keine Zahlung möglich	34	0,3%
		Sonstiges	13	0,1%
	Entwerter	Verfügbarkeit	0	0,0%
		Aufdruck falsch oder unlesbar	3	0,0%
	Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger	12	0,1%
		Lautsprecher	6	0,0%
		Uhren	10	0,1%
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	12	0,1%
		Bedienelemente	19	0,2%
	Haltestellen	Fahrstühle	14	0,1%
		Rolltreppen	34	0,3%
		Beleuchtung	9	0,1%
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	2	0,0%
		Sprechstellen	0	0,0%
		Notrufsäulen	3	0,0%
	Fahrweg	Vorrangschaltung	0	0,0%
		Schranken	1	0,0%
		Schienen	13	0,1%
		Überwege	1	0,0%
		Baumaßnahmen	0	0,0%
Summe Kategorie			334	3%


# Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.01.2018 bis 31.12.2018

Bus													
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611
Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit	Lob		1	1	2		1	1			1	2	
	Verfrühung	6	7	5	14	7	5	7	4	10	7	20	8
	Verspätung	23	38	30	40	33	16	21	10	22	15	46	57
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	58	139	118	175	138	74	48	38	89	76	76	72
	Anschlüsse	1				3			1		2	2	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung				1							1	
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten										1		
	Takt	1	2	2	4								1
	Fahrzeugauslastung	2	7	1	4		5	1	1	3	1	3	2
	Netz	2			1	3		1	3			3	3
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service	2		1	1	2				3	3	1	1
	Fahrzeug	1	1	3	2	3		3		4	2	4	1
	Haltestelle	2		2		1	1						
	Belange von Menschen mit Beh.	1										1	1
Verhalten Fahrer	Lob		1	1	1	1		2			1	1	1
	Fahrverhalten	7	11	12	19	8	4	10	9	8	11	14	12
	Fahrertritt nicht ermöglicht	10	24	10	16	20	16	10	14	7	10	22	13
	Ausstieg nicht ermöglicht		6	2	1	1		2	2	5	3	3	2
	Umgang mit Kunden	4	6	7	5	7	2	2	6	15	10	6	8
	Auftreten/Erscheinungsbild		1	1			1	1		1			1
	Fehlverhalten	9	14	9	10	12	6	7	8	11	14	11	10
	Wechselgeld												1
	Ticketkontrolle/Verkauf				2				1	3	1		1
Information	Printmedien												
	Haltestellen	4	2	1	1	2	1	2				10	
	Dynamische Anzeigetafeln	1					1			1	1	2	
	Fahrzeug	1								1	2		1
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge					2							
	Haltestellen			1									
	Sicherheitseinrichtungen												
Sauberkeit	Fahrzeug							1					
	Haltestelle	1			1					1		4	
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle			1	1	1				1	1		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1		1						
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			1									
Summe dargestellter Einzelkriterien		136	260	209	302	244	134	119	97	185	162	232	196


# Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.01.2018 bis 31.12.2018

Bus													
		612	613	614	615	630	631	632	633	635	636	637	638
Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit	Lob	1				2	1						
	Verfrühung	4	2	5	2	9	9		2	1	5	1	1
	Verspätung	13	3	2	3	36	43	2	9	9	12	2	5
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	82	15	39	42	171	200	27	42	33	38	22	8
	Anschlüsse	1	1	1	3	1					3	1	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung							1					
	Allgemeine Kritik							1					
	Betriebszeiten							1					
	Takt	2		1		2			1		1		
	Fahrzeugauslastung	6	2	2	3	1	1					1	2
	Netz	3		1	1	2	1	1			1		
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service						1						
	Fahrzeug	3		1			2						
	Haltestelle	2	1		1		1				2		
	Belange von Menschen mit Beh.	2											
Verhalten Fahrer	Lob	1	1		2	1	1	2					1
	Fahrverhalten	7	1	1	2	7	2	3	4	2	3	1	
	Fahrertritt nicht ermöglicht	10	3	3	7	13	17	1	6		5	2	3
	Ausstieg nicht ermöglicht	3		1	2		1	1	1				
	Umgang mit Kunden	2	3	3	1	4	6		3	2	1		
	Auftreten/Erscheinungsbild					1							
	Fehlverhalten	11	2	2	5	6	4	1	5	5	3	1	1
	Wechselgeld								1				
	Ticketkontrolle/Verkauf			1			1		1				
Information	Printmedien												
	Haltestellen	1			2	1	2	1	1		3		
	Dynamische Anzeigetafeln	1			2						1		
	Fahrzeug												
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen						1						
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle			1		1	1	2			1		
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle			1			1						
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		155	34	65	78	258	296	44	76	52	79	31	21

# Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.01.2018 bis 31.12.2018


Bus									ohne Linien- bezeich- nung	Linien anderer Verkehrs- unternehme n
		640	SB55	SB60	SB69	T650	T651	680	- - -	andere VU*
Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit	Lob			2					51	1
	Verfrühung	8	5	5	3				48	1
	Verspätung	23	10	22	3				223	5
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	50	41	27	15	1			470	17
	Anschlüsse	1		1					40	
ÖPNV-Angebot										
	Lob, Anerkennung								9	
	Allgemeine Kritik								88	
	Betriebszeiten								7	1
	Takt			4					22	
	Fahrzeugauslastung	1	3	1					42	
	Netz			2					28	
	Vertrieb								3	
Komfort										
	Allgemeiner Service			2					59	
	Fahrzeug	1		3					134	
	Haltestelle			1					47	
	Belange von Menschen mit Beh.	2		2					21	
Verhalten Fahrer										
	Lob			1					33	
	Fahrverhalten	4	4	8	1				128	3
	Fahrertritt nicht ermöglicht	17	6	1				1	100	7
	Ausstieg nicht ermöglicht	1							7	2
	Umgang mit Kunden	4	1	9	1				61	4
	Auftreten/Erscheinungsbild			1					5	
	Fehlverhalten	3	3	12	1				133	4
	Wechselgeld	1							1	
	Ticketkontrolle/Verkauf	1		14					11	1
Information										
	Printmedien		1						13	
	Haltestellen	1		2					52	1
	Dynamische Anzeigetafeln			1					117	1
	Fahrzeug								36	
Technik										
	Ticketautomaten			2					140	
	Entwerter								2	
	Fahrgastinformationssysteme	1							25	
	Fahrzeuge								23	
	Haltestellen								50	
	Sicherheitseinrichtungen								4	
	Fahrweg									
Sauberkeit										
	Fahrzeug								20	
	Haltestelle								67	
	Anlagen und Gleiskörper								3	
Sicherheit										
	Fahrzeug	1							11	
	Haltestelle								34	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug								10	
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			2					20	
Summe dargestellter Einzelkriterien		120	74	125	24	1		1	2398	48

# Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.01.2018

bis

31.12.2018

Bus													
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E
Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit	Lob				1					1		1	
	Verfrühung	1		1						2	1		
	Verspätung	2		1		1					1		1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	2		6	4	1	1		7	2	1		3
	Anschlüsse											1	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung												1
	Netz	1										1	
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service												
	Fahrzeug												
	Haltestelle											2	
	Belange von Menschen mit Beh.												
Verhalten Fahrer	Lob							1					
	Fahrverhalten										1	1	
	Fahrntritt nicht ermöglicht	1	1	5			2		1		4		
	Ausstieg nicht ermöglicht												
	Umgang mit Kunden					1		1	1				
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten								1	2			
	Wechselgeld												
	Ticketkontrolle/Verkauf						1						
Information	Printmedien												
	Haltestellen						1					1	
	Dynamische Anzeigetafeln												
	Fahrzeug											1	
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		7	1	13	5	3	5	2	10	7	8	8	5



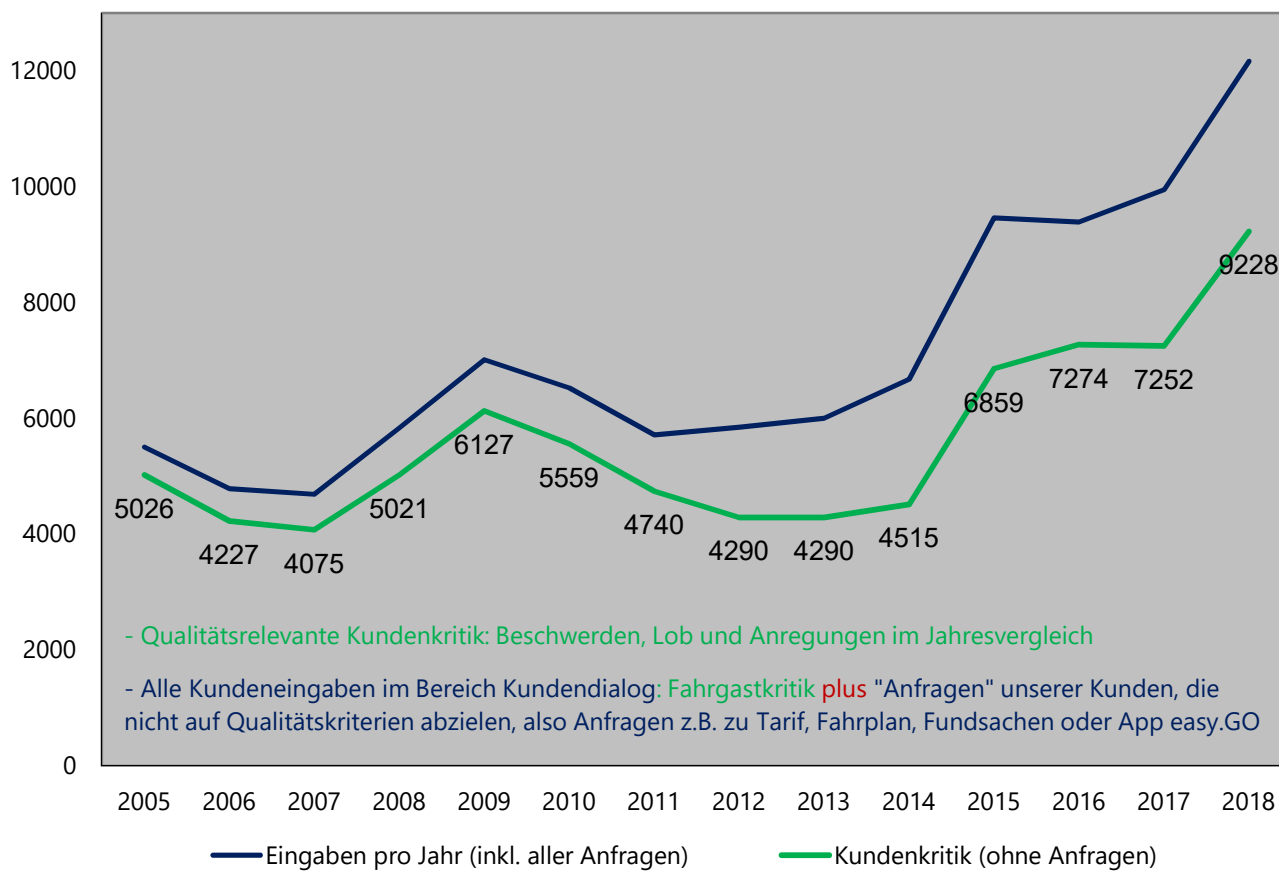
# Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.01.2018 bis 31.12.2018

Bahn		Tram			U stadtbahn					
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
Leistungs- quote Pünktlichkeit	Lob					1		2	1	
	Verfrühung	12	9		10	5	9	28		5
	Verspätung	36	21	1	58	49	34	115		6
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	117	124	17	106	79	216	517	15	106
	Anschlüsse	2	3	1	4	2	5	20		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik				1	3		6		
	Betriebszeiten							1		
	Takt		1	1	2	1	2	3		
	Fahrzeugauslastung	7	2		1	2	20	10		
	Netz	2	1			1	1	7	1	
	Vertrieb									
Komfort	Allgemeiner Service	1			2	5	5	6		
	Fahrzeug		7		7	3		29	5	
	Haltestelle	2					3	4		1
	Belange von Menschen mit Behinderungen	1						4		
Verhalten Fahrer	Lob		1		1			4		
	Fahrverhalten	4	2		1	2	1	8		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	5	4		1	1	4	29		
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden		3		1		1	8		
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	2	7	1	3	2	3	9		1
	Wechselgeld									
Information	Printmedien	1						1		
	Haltestellen	1	4		2	2	1	6		
	Dynamische Anzeigetafeln	3	5	1	6	3	5	16		1
	Fahrzeug		2		2	2	1	1		1
Technik	Ticketautomaten	3	8		6	6	5	25		
	Entwerter		1							
	Fahrgastinformationssysteme					1	1			
	Fahrzeuge		1			1		4		
	Haltestellen		1				7	1		
	Sicherheitseinrichtungen							1		
	Fahrweg	2	2					4		
Sauberkeit	Fahrzeug		1		1			5		
	Haltestelle		1		2	2	12	5		
	Anlagen und Gleiskörper							1		
Sicherheit	Fahrzeug	3			1			10		
	Haltestelle	5					3	6		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug	2	1			1				
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle		1				5	1		
Summe dargestellter Einzelkriterien		211	213	22	218	174	344	897	22	121


## Entwicklung der jährlichen Kundeneingaben seit 2005

Anzahl der jährlichen Fahrgasteingaben



## Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit


Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten

																
Verspätungen	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615
Okt 17	2	4	4	6	2	1	1		2		3	7		1	5	
Nov 17	4	7	1	5	5		2		4		10	15	1			
Dez 17	4	5	3	4	6	1	1		1	3	3	4			1	
Jan 18	2	4	3	6	1	1	2	2	1	2		3				
Feb 18	2	4	1	3		1	2		1		4	2		1	1	
Mrz 18	2		3					1		2	1	1	1		1	
Apr 18		5	2	1	8		2	1	1	2	3	3		1		
Mai 18			3	4	1	2	3		1	2	2	5	1			
Jun 18	2	1	2	4	2	4	1	1	2		1	3	3			
Jul 18	3	5	1	11			1		1	2	2	5	1			
Aug 18		2	1				1		3		2	2				
Sep 18	5	6	4		3	1	1	1	1	1	3	11	1			
Okt 18	2	3	1	1	2	4	1		2	1	12	12	2	1		1
Nov 18	3	4	2	4	9	3	6	2	5		8	8				
Dez 18	1	4	7	6	7		1	2	4	3	8	2	4			2

Ausfälle	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615
Okt 17	9	22	6	20	19	3	7	2	8	7	21	14	5		8	6
Nov 17	5	7	4	8	8	2		2	3	6	6	10	7	3	2	1
Dez 17	2	6	2	4	2	1			7	4	2	5	2		1	
Jan 18	3	10	9	12	8	5	1	2	3	3	5	4	6	2	5	6
Feb 18	2	22	14	8	7	4	2	1	6	11	9	2			3	4
Mrz 18	3	15	13	20	13	3	5	1	18	11	11	7	5	1	5	3
Apr 18	7	19	16	29	11	11	7	9	18	9	11	10	8	2	3	4
Mai 18	4	5	6	10	20	4	2	1	3	5	3	4	3		2	3
Jun 18	7	27	21	34	18	14	12	7	13	14	11	7	12	5	7	5
Jul 18	16	14	5	22	22	8	9	5	8	7	9	12	6	1	3	
Aug 18	4	5	5	11	5	2	1	3	5	2	5	2	1			8
Sep 18	3	5	8	16	5	5	1	3	6	4	4	7	5	1	4	2
Okt 18	6	7	11	5	14	5	4		4	5	2	6	16	2	5	4
Nov 18	2	3	4	3	9	2	1		3	3	2	7	2			1
Dez 18	1	6	6	3	4	10	2	6	1		4	4	17	1	1	2

## Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit


Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten

															
Verspätungen	630	631	632	633	635	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680
Okt 17	3	3			1				5						
Nov 17	4	6			1	1			2		1	1			
Dez 17	2	6				1		1							
Jan 18	6	5				4			2	1		3			
Feb 18	2	2				1						3			
Mrz 18		5				1			5			1			
Apr 18	2	6		1		2			3			2			
Mai 18	1	1	1					3	4	1	2	3		1	2
Jun 18	3								1	1	1				
Jul 18	2	6								1					
Aug 18	1	1					2	1				1		3	
Sep 18	4			3	1	1			3		1				
Okt 18		2		1				1	1			1			
Nov 18	13	10		4	6	2	2	4	2	2	1	3			
Dez 18	1	5	1		2				6	5		5			

Ausfälle	630	631	632	633	635	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680
Okt 17	9	25		3		3	1		3	2		1			
Nov 17	9	9		1		3		1	3	3		1			
Dez 17	3	12		1		1	1		3						
Jan 18	11	13	1	1				2		5		1			
Feb 18	11	16		2		1				1	1	3			
Mrz 18	9	13		2		1		1	3	9	3	8	1		
Apr 18	16	25	1	3		2		2	3	3	1	2			
Mai 18	11	17		2					2	6	1	2			
Jun 18	10	24	7	1		1	1		11	3	2	1			
Jul 18	12	22	2	2		1	2		7	7	1				
Aug 18	25	23	2	3	1				1	2					
Sep 18	10	13	5	12	3	6	1	2	1	2	3				
Okt 18	12	14	5	7	2	16	5		3		1	3			
Nov 18	25	8		6	19	8	11	1	3		1	4			
Dez 18	19	9	4	1	8	2	2		16	3	1	2			

## Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit

Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten



															
Verspätungen	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	andere VU*	ohne Linienbezeichnung	Summe Eingaben Bus
Okt 17														18	50
Nov 17														21	70
Dez 17														9	46
Jan 18	1				1									23	50
Feb 18														19	30
Mrz 18														19	24
Apr 18													1	10	46
Mai 18	2	5	1				1	1	1					9	54
Jun 18														14	32
Jul 18														9	41
Aug 18	2	2					1	1						4	26
Sep 18														21	51
Okt 18													2	22	53
Nov 18			1							1				46	105
Dez 18												1	2	23	79

Ausfälle	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	andere VU*	ohne Linienbezeichnung	Summe Eingaben Bus
Okt 17								2						30	206
Nov 17														17	104
Dez 17												1		4	60
Jan 18			3	3									3	18	127
Feb 18													3	83	133
Mrz 18			2					1					1	54	188
Apr 18								1						40	233
Mai 18				1					2		2	1	1	32	123
Jun 18													1	82	276
Jul 18													3	37	206
Aug 18						1								17	117
Sep 18			1		1			1					2	48	142
Okt 18									1			1		29	166
Nov 18		2							3		1			23	134
Dez 18												1		13	136

\* andere Verkehrsunternehmen: hier werden die Kundeneingaben dargestellt, die irrtümlicherweise bei der SWBV statt bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen eingegangen sind

## Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit

Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten

										
Verspätungen	61	62	65	16	18	63	66	67	68	Summe Eingaben Bahn
Okt 17	1	1		5	4		4			15
Nov 17	2	1		7	6	6	3		1	26
Dez 17		1	1	6	2		3		1	14
Jan 18	3	2		7	2	2	12		1	29
Feb 18	7	3		4	1	4	4			23
Mrz 18	1		1	3	3	2	9			19
Apr 18	3	1		5	3		8		1	21
Mai 18	2	1		5	2	3	9			22
Jun 18	7	2		5	3	2	10			29
Jul 18	5	1		4	1	1	6			18
Aug 18				1		1	3			5
Sep 18		3		1	3	5	5			17
Okt 18	1	1		4	8	8	16		1	39
Nov 18	5	4		11	18	4	19		2	63
Dez 18	2	3		8	5	2	14		1	35

Ausfälle	61	62	65	16	18	63	66	67	68	Summe Eingaben Bahn
Okt 17	8	5	1	10	2	5	22		2	55
Nov 17	3	9		4	4	9	23		2	54
Dez 17	3	2		4		3	9			21
Jan 18	11	15	4	8	6	2	16	1	4	67
Feb 18	20	16	3	5	2	7	24	1	6	84
Mrz 18	11	16	1	4	10	11	39	1	10	97
Apr 18	12	9		4	5	8	23	3	5	69
Mai 18	4	6		3	2	16	36		1	68
Jun 18	15	18	4	14	7	38	119	5	20	240
Jul 18	15	11	1	21	10	49	53		8	168
Aug 18	1	5	2	11	6	12	32		7	76
Sep 18	12	14		16	8	28	60	4	21	163
Okt 18	9	5	1	11	9	29	70		15	149
Nov 18	3	2	1	7	6	5	20		3	47
Dez 18	3	7		1	8	11	24		6	60